

اللجنة
الوطنية
للانتخابات
2015



اساسيات خدمة العملاء



اللجنة الوطنية للانتخابات 2015

أغسطس 2015

اللجنة الوطنية للانتخابات



البريد الإلكتروني: info@uaenec.gov.ae
تليفون: 600500805

صوت للإمارات

لمزيد من المعلومات عن انتخابات المجلس الوطني الاتمادي
يرجى زيارة الموقع الإلكتروني www.uaenec.gov.ae أو الاتصال بمركز الانتخابات على الرقم 600500805



الإنطباع الأول



- عامل كما تُحب أن تُعامل ؛
- إذا أردت أن يحبك أحد، فأحب غيرك،
- وإذا أردت أن يسوقك أحد، فوقر غيرك،
- وإذا أردت الشكر، فاشكر غيرك،
- وإذا أردت التقدير، فقدر غيرك،
- وإذا أردت أن يستمع الناس إليك ليفهموك، فاستمع إليهم لتفهمهم أولاً



← Trimmed Haircut

← Clean Shaved

← Warm Smile

← Feel Of Confidence

← Formal Dress

← Firm Handshake

← Correct Body Posture



الابتسامة



• أسمعهم ما يحبون من
ترحيب وتحية .
• اجعل لابتسامتك صوتاً
يُسمع





الاستماع الجيد



الأستماع الجيد

ابعد جميع
المشوشات

استمع الى
اشارات وصوت
المتحدث

اخبره بانك
فهمت ما
يريده

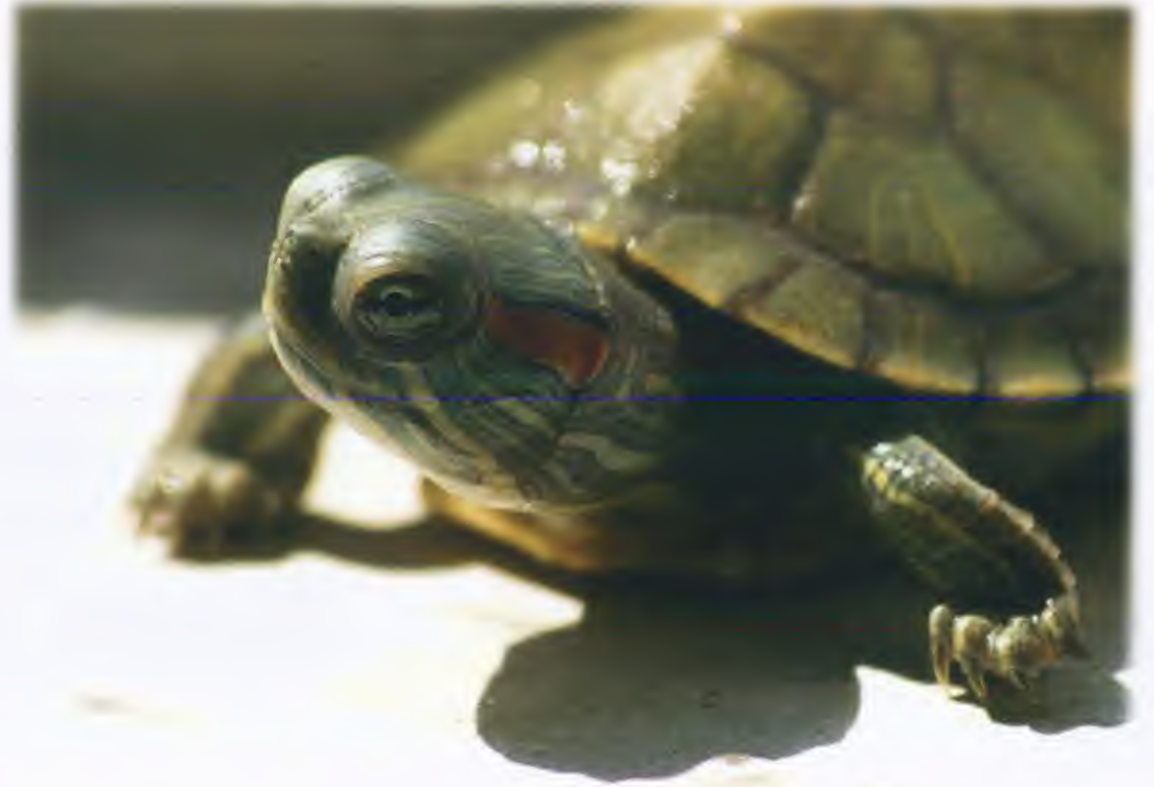




قيمة الوقت (انت لست سلحفاة)



- انجز أعمالك في اسرع وقت ممكن .
- لا تضيع وقتك في امور خارج اختصاصك .





لست الرجل الخارق



- ان لم تستطع فليس ذلك معنى نهاية العالم
- لا يوجد شخص يعرف كل الأمور





كلمة «لا أعرف» ليست في معجمك



• صحيح انك لست الرجل
الخارق لكنك حسن
التصرف
• لا تجعل العميل يسألك
«إذا لماذا انت هنا؟»

YES ☐

NO ☐

DON'T KNOW ☒



استعمل جميع ادواتك



• لديك الخبرة والمعرفة،
والإنترنت، لديك الخبراء في
الموضوع، زملائك في العمل،
وأي شيء آخر تحتاج إليه من
أجل الحصول على جوابهم.





لا تغضب



- عند الغضب ، قد يكون كلامك صحيحاً ولكن أسلوبك خاطئاً.
- لا تعتبر الموضوع شخصياً فلست في حرب مع العميل.
- تذكر لماذا سألك العميل؟





طول بالك



• دائماً خذ نفس عميق.
• العمىل في بعض
الأحيان قد لا يعرف،
لذلك عليك أن تعلمه.





لا تخف



• نحن معك وحولك نسعى
• لنحقق نفس الهدف.
• اطلب المساعدة ممن
حولك في حالة الحاجة.



وثق ما عملته



- توثيق المشكلة والحلول مهمة لك وللعميل .
- تأكد من التوثيق بشكل واضح ولا تنسى صغائر الأمور.
- زملاءك في العمل قد يحتاجون لمثل هذه المعلومات .



ثق بنفسك



• ثق بنفسك فبإمكانك
إنجاز مهمتك أفضل
مما تتوقع.
• قدراتك أكبر مما تتوقع.



أوفي بوعدك



• عندما توعده العميل أوفي
بوعدك وقدم أفضل ما
تستطيع.
• العميل لا ينسى صنائع
المعروف



ليكن كلامك



• من فضلك !
• لو سمحت !
• شكراً لتعاونك معنا .



الانتظار صعب



- لا تترك العميل ينتظر أكثر من اللازم.
- أخبره ماذا ستعمل في حالة تركه ينتظر.
- احذر نسيانه.



الوداع ..



بالسرور والفرحة
تختم المعاملة



ختاماً..



وفقنا الله وإياكم
لخدمة أمارتنا
الحبيبة